

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP *WORD OF MOUTH* YANG DIMEDIASI
KEPUASAN KONSUMEN PADA LAPANGAN FUTSAL**

(Studi Empiris pada GOOL FUTSAL Surabaya)



Oleh:

MOCHAMAD YUNUS FANI RACHMAN

NPM: 12.1.02.05419

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP *WORD OF MOUTH* YANG DIMEDIASI
KEPUASAN KONSUMEN PADA LAPANGAN FUTSAL**

(Studi Empiris pada GOOL FUTSAL Surabaya)



Oleh:

MOCHAMAD YUNUS FANI RACHMAN

NPM: 12.1.02.05419

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP *WORD OF MOUTH* YANG DIMEDIASI
KEPUASAN KONSUMEN PADA LAPANGAN FUTSAL**

(Studi Empiris pada GOOL FUTSAL Surabaya)

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen**

Oleh:

MOCHAMAD YUNUS FANI RACHMAN

NPM: 12.1.02.05419

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
WORD OF MOUTH YANG DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN
PADA LAPANGAN FUTSAL**

(Studi Empiris pada GOOL FUTSAL Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**MOCHAMAD YUNUS FANI RACHMAN
NPM: 12.1.02.05419**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 17 September 2016**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Hendri Sukotjo, S.E., M.M.

Anggota : 1. Winarningsih, S.H., M.M.

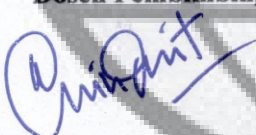
2. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

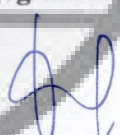
Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

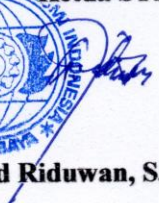
Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.


Dr. Triyonowati, M.Si.



Ketua STIESIA


Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : MOCHAMAD YUNUS FANI RACHMAN

N.P.M : 12.1.02.05419

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP *WORD OF MOUTH* YANG DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN PADA LAPANGAN FUTSAL (Studi Empiris pada GOOL FUTSAL Surabaya)

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 17 September 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 17 September 2016

Yang membuat pernyataan,



Mochamad Yunus Fani Rachman

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Mochamad Yunus Fani Rachman
NPM : 12.1.02.05419
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 19 Juni 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 4 (Empat)
Alamat Rumah : Jl. Pesapen 1/19, RT 005/ RW 001
Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Husni
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Pesapen 1/19, RT 005/ RW 001
Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Kedung Turi, Sidoarjo
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Krembangan Selatan X Surabaya tahun 2006
2. Tamat SLTP di SMP Unesa 1 Surabaya tahun 2009
3. Tamat SLTA di SMA Hang Tuah 1 Surabaya tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESA	Surabaya	I-VIII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Mochamad Yunus Fani Rachman

KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP *WORD OF MOUTH* YANG DIMEDIASI KEPUASAN PADA LAPANGAN FUTSAL (Studi Empiris pada GOOL FUTSAL Surabaya)”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulisan menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan sepuh hati membing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan teladan yang berarti selama saya kuliah.
6. Kepada kedua orang tua saya bernama Husni dan Siti Chomariya yang selama ini memberikan bantuan kepada saya dalam menempu pendidikan baik secara moril maupun materil, serta kepada kakak saya Ainul Rochman, adik saya Moch Wahid, Moch Isomudin dan Nenek saya Supatmi yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
7. Sahabat dan saudara Caesar, Iwan, Antoni, Ferdy, Chusnul, Ghozali, Fauzian, Yayak, Hasinatu a'malina, Ranie fadila, Aziz, Ivan, Ardika, Julio, Akbar, Saiful, Fahri, Hilmi, Cak Bob, Inul serta kawan – kawan Hima Manajemen STIESIA, sebagai keluarga dikampus. Terima kasih telah memberikan banyak pelajaran yang berarti selama saya berkuliah di kampus.
8. Teman – teman senangkatan tahun 2012 SM3 Afif, Recly, Angie, Bebek, Romi, Novandi, Aries, Bimo, Okky, Joya, Astrid, Eldora, Zeldy dan lainnya yang selalu bersama – sama selama belajar di STIESIA Surabaya
9. Manajer dan Staf GOOL FUTSAL Surabaya yang memberikan izin dan riset serta dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi memeberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, Agustus 2016

Mochamad Yunus Fani Rachman



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
INTISARI	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Pengertian Jasa	8
2.1.1.2 Karakteristik Jasa	9

2.1.2	Pemasaran Jasa	10
2.1.3	<i>Word Of Mouth</i> (WOM)	12
2.1.4	Kepuasan Konsumen	15
2.1.4.1	Atribut- Atribut Kepuasan konsumen	17
2.1.4.2	Indikator – Indikator Kepuasan Konsumen	20
2.1.5	Kualitas Layanan	21
2.1.5.1	Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.1.5.2	Atribut- Atribut Kualitas Layanan	22
2.1.6	Lokasi	24
2.1.7	Penelitian Terdahulu	27
2.1.7.1	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	29
2.2	Rerangka Pemikiran	31
2.3	Model Konseptual	32
2.4	Perumusan Hipotesis	32
BAB 3:	METODA PENELITIAN	34
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	34
3.1.1	Jenis Penelitian	34
3.1.2	Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	34
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3	Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1	Sumber Data	36
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	36
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	37
3.4.1	Variabel	37
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	37

3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	44
3.5.3 Uji Kelayakan Model (Uji F)	46
3.5.4 Pengujian Hipotesis	47
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian	53
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian	55
4.2 Analisis Data	63
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	65
4.2.3 Uji Kelayakan Model (Uji F)	71
4.2.4 Pengujian Hipotesis	73
4.3 Pembahasan	81
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	82
4.3.2 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen	83
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap <i>Word Of Mouth</i>	84
4.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap <i>Word Of Mouth</i>	85
4.3.5 Pengaruh Lokasi terhadap <i>Word Of Mouth</i>	85
4.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap <i>Word Of Mouth</i>	

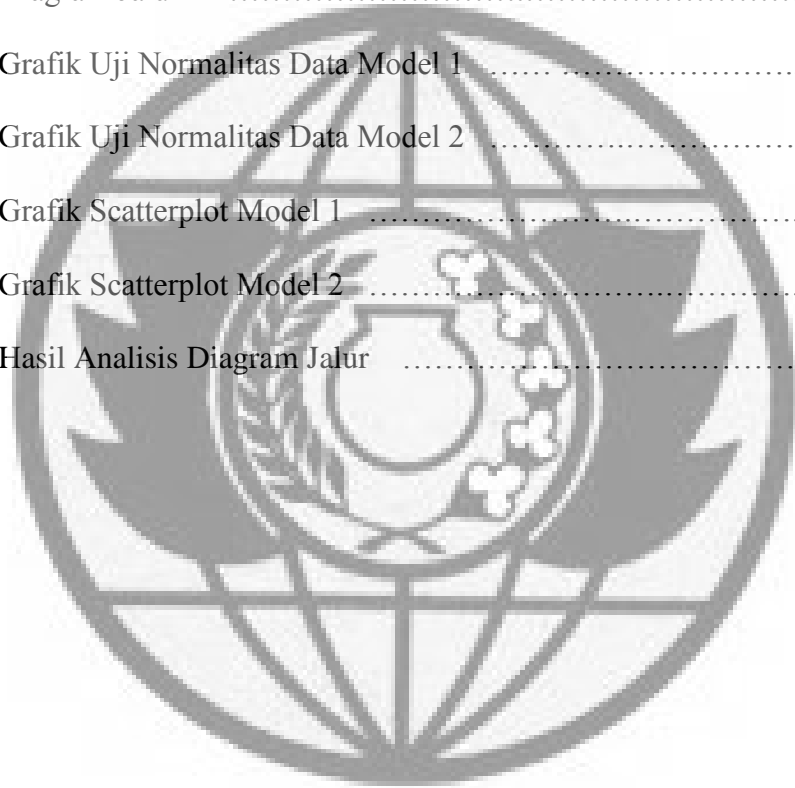
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	29
2. Kelas Interval	43
3. Daftar Tarif Sewa Lapangan	51
4. Daftar Tarif Sewa Lapangan	52
5. Karakteristik menurut Jenis Kelamin Responden	53
6. Karakteristik menurut Usia Responde.....	54
7. Karakteristik menurut Pekerjaan Responden	54
8. Karakteristik berdasarkan Penggunaan lebih dari 2 kali	55
9. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas Kualitas Layanan	57
10. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas Lokasi	59
11. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas Kepuasan Konsumen.....	60
12. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas <i>Word Of Mouth</i>	62
13. Hasil Uji Validitas	63
14. Hasil Uji Reliabilitas	65
15. Hasil Uji Normalitas Model 1	66
16. Hasil Uji Normalitas Model 2	67
17. Hasil Uji Multikolinieritas.....	69

18. Hasil Uji Kelayakan Model 1	72
19. Hasil Uji Kelayakan Model 2	73
20. Koefisien Determinasi Model 1	76
21. Koefisien Determinasi Model 2	76
22. Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	77
23. Analisis Regresi Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen	78
24. Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap <i>Word Of Mouth</i>	78
25. Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap <i>Word Of Mouth</i>	79
26. Analisis Regresi Pengaruh Lokasi terhadap <i>Word Of Mouth</i>	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Konsep Kepuasan Konsumen	16
2 Rerangka Pemikiran	31
3 Model Konseptual	32
4 Diagram Jalur	47
5 Grafik Uji Normalitas Data Model 1	68
6 Grafik Uji Normalitas Data Model 2	68
7 Grafik Scatterplot Model 1	70
8 Grafik Scatterplot Model 2	71
9 Hasil Analisis Diagram Jalur	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Hasil Kuesioner
3. Tabulasi Frekuensi Data
4. Uji Validitas dan Reabilitas
5. Hasil Regresi
6. Hasil uji Kolmogorov Smirnov
7. Surat Tugas Skripsi
8. Kartu Konsultasi Bimbingan
9. Surat pengantar Ijin Riset
10. Surat Keterangan Selesai Riset
11. Sertifikat Seminar Ekuitas

